

**Series JBB****SET-4****कोड नं.  
Code No. 93**रोल नं.  
Roll No. 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

परीक्षार्थी कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।

Candidates must write the Code on the title page of the answer-book.

नोट	NOTE
(I) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ 11 हैं ।	(I) Please check that this question paper contains 11 printed pages.
(II) प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए कोड नम्बर को छात्र उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।	(II) Code number given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.
(III) कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में 39 प्रश्न हैं ।	(III) Please check that this question paper contains 39 questions.
(IV) कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।	(IV) Please write down the Serial Number of the question in the answer-book before attempting it.
(V) इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है । प्रश्न-पत्र का वितरण पूर्वाह्न में 10.15 बजे किया जाएगा । 10.15 बजे से 10.30 बजे तक छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे ।	(V) 15 minute time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 10.15 a.m. From 10.15 a.m. to 10.30 a.m., the students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

**पर्यटन - परिचय****INTRODUCTION TO TOURISM**

निर्धारित समय : 2 घण्टे

अधिकतम अंक : 50

Time allowed : 2 hours

Maximum Marks : 50



## सामान्य निर्देश :

निम्नलिखित निर्देशों को बहुत सावधानी से पढ़िए और उनका सख्ती से पालन कीजिए :

- (a) इस प्रश्न-पत्र में दो खण्ड हैं — खण्ड क : रोज़गार कौशल और खण्ड ख : विषय कौशल ।
- (b) **खण्ड क : रोज़गार कौशल (10 अंक)**
- (i) दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है ।
- (ii) दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का है ।
- (c) **खण्ड ख : विषय कौशल (40 अंक)**
- (i) दिए गए 12 प्रश्नों में से किन्हीं 10 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है ।
- (ii) दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का है ।
- (iii) दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 3 अंक का है ।
- (iv) दिए गए 4 प्रश्नों में से किन्हीं 2 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 5 अंक का है ।
- (d) इस प्रश्न-पत्र में 39 प्रश्न शामिल हैं जिनमें से 27 प्रश्नों के उत्तर देने हैं ।
- (e) सभी प्रश्नों के विशेष भाग/खण्ड को सही क्रम में कीजिए ।
- (f) अधिकतम समय 2 घंटे है ।

### खण्ड क

#### (रोज़गार कौशल)

10 अंक

दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है ।

1×4=4

1. निम्नलिखित में से कौन-सा सकारात्मक अवाचिक संप्रेषण (non-verbal communication) है ? 1
- (A) दृढ़ता (firm) से हाथ मिलाना
- (B) वक्ता की आँखों में देखकर बात करना
- (C) स्पष्ट भाषा (clear speech) का प्रयोग करना
- (D) उपर्युक्त सभी
2. इंटरजेक्शन 'Wow' द्वारा अभिव्यक्त संवेग क्या है ? 1
- (A) दर्द
- (B) प्रशंसा
- (C) नाराज़गी
- (D) आश्चर्य
3. CONECT मॉडल का उपयोग \_\_\_\_\_ बनाने के लिए होता है । 1
- (A) नेटवर्किंग कौशल (networking skills)
- (B) बातचीत कौशल (negotiation skills)
- (C) विपणन कौशल (marketing skills)
- (D) सौदेबाजी कौशल (bargaining skills)



### **General Instructions :**

Read the following instructions very carefully and strictly follow them :

- (a) This question paper consists of **two** sections viz. Section A : Employability Skills and Section B : Subject Skills.
- (b) **Section A : Employability Skills (10 Marks)**
  - (i) Answer any **4** questions out of the given **6** questions of **1** mark each.
  - (ii) Answer any **3** questions out of the given **5** questions of **2** marks each.
- (c) **Section B : Subject Skills (40 Marks)**
  - (i) Answer any **10** questions out of the given **12** questions of **1** mark each.
  - (ii) Answer any **4** questions out of the given **6** questions of **2** marks each.
  - (iii) Answer any **4** questions out of the given **6** questions of **3** marks each.
  - (iv) Answer any **2** questions out of the given **4** questions of **5** marks each.
- (d) This question paper contains **39** questions out of which **27** questions are to be answered.
- (e) All questions of a particular part/section must be attempted in the correct order.
- (f) The maximum time allowed is **2** hours.

### **SECTION A**

#### **(Employability Skills)**

**10 Marks**

Answer any **4** questions out of the given **6** questions of **1** mark each.

**1×4=4**

1. Which of the following is a positive non-verbal communication ? **1**
  - (A) A firm handshake
  - (B) Looking into the eyes of the speaker
  - (C) Clear speech
  - (D) All of the above
2. What emotion is expressed by the interjection 'Wow' ? **1**
  - (A) Pain
  - (B) Appreciation
  - (C) Anger
  - (D) Surprise
3. CONECT model is used for building **1**
  - (A) networking skills
  - (B) negotiation skills
  - (C) marketing skills
  - (D) bargaining skills



4. शब्दों की गणना, पृष्ठ संख्या तथा स्टाइल (style), आदि का विवरण कहाँ पाया जाता है ? 1  
(A) टूल बार (Tool Bar)  
(B) मेनू बार (Menu Bar)  
(C) स्टेटस बार (Status Bar)  
(D) टास्क बार (Task Bar)
5. अपने ग्राहकों को भली प्रकार से समझने के लिए उद्यमी द्वारा निम्नलिखित में से क्या प्रयुक्त किया जाता है ? 1  
(A) ग्राहक की आवश्यकताएँ  
(B) स्थिति-निर्धारण  
(C) ग्राहकों का सर्वेक्षण  
(D) उपर्युक्त सभी
6. निम्नलिखित में से कौन-से भारत के संघ राज्य-क्षेत्र (Union Territory) ने सबसे पहले 100 प्रतिशत सौर ऊर्जा का प्रयोग प्रारम्भ किया ? 1  
(A) दीव  
(B) पोण्डीचेरी  
(C) चण्डीगढ़  
(D) छत्तीसगढ़

- दिए गए 5 प्रश्नों में से किन्हीं 3 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का है । 2×3=6
7. अपनी अच्छाइयों व कमियों को पाँच वाक्यों में उजागर कीजिए । 2
8. टीम में कार्य करने के दो लाभ बताइए । 2
9. डॉक्यूमेन्ट को कट (cut) एवं पेस्ट (paste) करने के लिए आप किस शॉर्ट कट की (short cut key) का प्रयोग करेंगे ? 2
10. पर्यटन उद्योग के दो व्यापारिक कार्यों की सूची बनाइए । 2
11. ऐसे दो कार्य जो आप हरित वातावरण (green environment) के प्रसार के लिए करना चाहेंगे । 2

**खण्ड ख**  
**(विषय कौशल)**

**40 अंक**

- दिए गए 12 प्रश्नों में से किन्हीं 10 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 1 अंक का है । 1×10=10
12. निम्नलिखित में से कौन-सा सही ऑफिस एटिक्वेट (office etiquette) इंगित करता है ? 1  
(A) समय की पाबन्दी (Punctuality)  
(B) नम्रता (Politeness)  
(C) लचीलापन (Flexibility)  
(D) उपर्युक्त सभी



4. Where are details like word count, page number and style found ? 1  
(A) Tool Bar  
(B) Menu Bar  
(C) Status Bar  
(D) Task Bar
5. Which of the following is used by entrepreneurs to understand their customers ? 1  
(A) Customer needs  
(B) Positioning  
(C) Customer survey  
(D) All of the above
6. Which Union Territory of India was the first to switch to 100% solar energy ? 1  
(A) Diu  
(B) Pondicherry  
(C) Chandigarh  
(D) Chhattisgarh

*Answer any 3 questions out of the given 5 questions of 2 marks each.*  $2 \times 3 = 6$

7. Write five sentences about yourself emphasising your strengths and weaknesses. 2
8. What are two advantages of doing teamwork ? 2
9. Which short cut key will you use to cut and paste a document ? 2
10. List two business activities in the tourism industry which are based inside the hotel. 2
11. State two activities you would like to undertake to promote green environment. 2

## SECTION B

### (Subject Skills)

**40 Marks**

*Answer any 10 questions out of the given 12 questions of 1 mark each.*  $1 \times 10 = 10$

12. Which of the following indicates proper office etiquette ? 1  
(A) Punctuality  
(B) Politeness  
(C) Flexibility  
(D) All of the above



13. निम्नलिखित में से होटल में पर्यटकों को किससे सबसे अधिक प्रसन्नता मिलेगी ? 1
- (A) कर्मचारियों का सेवा के प्रति सकारात्मक रवैया  
(B) होटल की लॉबी (lobby) में महँगा व सुन्दर साज-सामान (furniture)  
(C) होटल के कमरों में विदेशी गलीचे (carpets)  
(D) कमरों में चकाचौंध करने वाली रोशनी
14. 'शिष्टाचार' की परिभाषा में निहित है सभी के प्रति आदर व अच्छा \_\_\_\_\_ जिसे हम समाज (society) में प्रदर्शित करते हैं । 1
- (A) व्यक्तित्व  
(B) भाषा  
(C) आचरण  
(D) आसन (Posture)
15. किसी धार्मिक स्थल के भ्रमण के समय कैसी पोशाक पहननी चाहिए, पर्यटकों को इसकी जानकारी किस पर्यटन के अंतर्गत दी जाती है ? 1
- (A) जिम्मेदार पर्यटन  
(B) ग्रे (grey) पर्यटन  
(C) धुँधला पर्यटन  
(D) हरित पर्यटन
16. अक्षय कुमार को होटल में ऐसा कमरा चाहिए जो चबूतरे (Terrace) पर स्थित हो । निम्नलिखित में से कौन-सा कमरा उसको दिया जाना चाहिए ? 1
- (A) कबाना (Cabana)  
(B) पेन्टहाउस (Penthouse)  
(C) सुइट (Suite)  
(D) लनाय (Lanai)
17. पर्यटकों की निजी जानकारी निम्नलिखित में से किसमें लिखी जाती है ? पर्यटक के 1
- (A) गेस्ट फोलियो (guest folio) में  
(B) वाऊचर (voucher) में  
(C) बिल में  
(D) हवाई जहाज के टिकट में
18. समूह में यात्रा करने वालों के लिए किस शब्द का उपयोग किया जाता है ? 1
- (A) FIT  
(B) GIT  
(C) PAX  
(D) IBT



13. Which of the following will make the tourist happiest in a hotel ? 1
- (A) Positive serving attitude of employees
  - (B) Costly and beautiful furniture in the hotel lobby
  - (C) Imported carpets in the hotel rooms
  - (D) Bright lighting in the room
14. 'Etiquette' when defined means respect and good \_\_\_\_\_ which we project in our society. 1
- (A) Personality
  - (B) Language
  - (C) Manners
  - (D) Posture
15. Under which tourism is the tourist informed about the way they are to be dressed while visiting a religious place ? 1
- (A) Responsible tourism
  - (B) Grey tourism
  - (C) Dark tourism
  - (D) Green tourism
16. Akshay Kumar wants a room in a hotel which is located on the terrace. Which room out of the following should be given to him ? 1
- (A) Cabana
  - (B) Penthouse
  - (C) Suite
  - (D) Lanai
17. Personal details of the tourists will be written in their \_\_\_\_\_. 1
- (A) Guest folio
  - (B) Voucher
  - (C) Bill
  - (D) Air ticket
18. Which term is used for group travellers ? 1
- (A) FIT
  - (B) GIT
  - (C) PAX
  - (D) IBT



19. बरमूडा प्लान में क्या उपलब्ध होता है ? 1
- (A) कमरे का किराया + नाश्ता + दोपहर का खाना/रात का खाना  
(B) कमरे का किराया + कॉन्टीनेन्टल (continental) नाश्ता  
(C) कमरे का किराया + अमेरिकन नाश्ता  
(D) कमरे का किराया + तीनों भोजन (नाश्ता, दोपहर का भोजन और रात का भोजन)
20. निम्नलिखित में से कौन-सी बर्फ पर होने वाली मनोरंजनात्मक क्रिया है ? 1
- (A) स्नोर्किलिंग (Snorkelling)  
(B) ट्रेकिंग (Trekking)  
(C) स्लेडिंग (Sledding)  
(D) राफ्टिंग (Rafting)
21. कौन-सी यूनेस्को विश्व विरासत स्थल (UNESCO World Heritage Site) उत्तर प्रदेश में स्थित है ? 1
- (A) खजुराहो के मन्दिरों का समूह  
(B) ताजमहल  
(C) अजन्ता एलोरा की गुफाएँ  
(D) साँची स्तूप
22. निम्नलिखित में से कौन-सा स्मारक मिस्र का प्रतीक है ? 1
- (A) आइफल टॉवर (Eiffel Tower)  
(B) गिजा का महान पिरामिड (Great Pyramid of Giza)  
(C) साँची स्तूप (Sanchi Stupa)  
(D) ग्रेट कैनियन (Great Canyon)
23. किस स्थान पर स्कीइंग (Skiing) की जा सकती है ? 1
- (A) कोवलम का समुद्र तट  
(B) जैसलमेर  
(C) गुलमर्ग  
(D) कालका

दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए। प्रत्येक प्रश्न 2 अंक का है। 2×4=8

24. सकारात्मक अभिवृत्ति के चार लाभ स्पष्ट कीजिए। 2
25. ट्रेवल एजेंट (Travel Agent) के लिए पर्यटकों पर अपनी सकारात्मक पहली छाप छोड़ने का महत्त्व बताइए। 2
26. घरेलू पर्यटन (domestic tourism) क्या होता है तथा इसे बढ़ावा क्यों देना चाहिए ? 2
27. NTO का पूरा रूप क्या है तथा इसका एक कार्य बताइए। 2



19. What is available in a Bermuda Plan ? 1  
(A) Room Rent + Breakfast + Lunch/Dinner  
(B) Room Rent + Continental Breakfast  
(C) Room Rent + American Breakfast  
(D) Room Rent + 3 Meals (Breakfast, Lunch and Dinner)
20. Which of the following is a snow-based recreational activity ? 1  
(A) Snorkelling  
(B) Trekking  
(C) Sledding  
(D) Rafting
21. Which UNESCO World Heritage Site is located in Uttar Pradesh ? 1  
(A) Khajuraho Group of Temples  
(B) Taj Mahal  
(C) Ajanta and Ellora Caves  
(D) Sanchi Stupa
22. Which of the following monuments is symbolic of Egypt ? 1  
(A) Eiffel Tower  
(B) Great Pyramid of Giza  
(C) Sanchi Stupa  
(D) Great Canyon
23. Skiing can be done at which place ? 1  
(A) Kovalam beach  
(B) Jaisalmer  
(C) Gulmarg  
(D) Kalka

*Answer any 4 questions out of the given 6 questions of 2 marks each.* 2×4=8

24. Bring out four benefits of having a positive attitude. 2
25. Why is it important for a travel agent to create a positive first impression on tourists ? 2
26. What is domestic tourism and why should it be promoted ? 2
27. Expand NTO and state its one function. 2



28. भारत की कोई दो कम किराए वाली हवाई कम्पनियों (low cost airlines) का नाम बताइए । 2
29. भारत का गोल्डन ट्राईएंगल (Golden Triangle) किसे कहते हैं तथा इसके अन्तर्गत कौन-कौन से स्थान निहित हैं ? 2
- दिए गए 6 प्रश्नों में से किन्हीं 4 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 3 अंक का है । 3×4=12
30. 'काइनेसिक्स' ('Kinesics') क्या होता है ? एक पर्यटन एजेंट के लिए इसका ज्ञान कितना लाभकारी होता है ? 3
31. एक पर्यटन व्यवसायी के लिए पर्यटन सम्बन्धी जानकारी प्राप्त करने के तीन साधन कौन-कौन से हैं ? 3
32. कॉन्टीनेन्टल नाश्ता (Continental breakfast) क्या होता है ? 3
33. अंतर्गामी पर्यटकों व बहिर्गामी पर्यटकों में भिन्नता स्पष्ट कीजिए । 3
34. केरल व उत्तर प्रदेश के शास्त्रीय नृत्य कौन-कौन से हैं ? 3
35. विरासत (Heritage) व पर्यटन में सम्बन्ध स्थापित कीजिए । 3

- दिए गए 4 प्रश्नों में से किन्हीं 2 प्रश्नों के उत्तर दीजिए । प्रत्येक प्रश्न 5 अंक का है । 5×2=10
36. "प्रत्येक व्यक्ति का व्यक्तित्व अद्वितीय होता है ।" व्यक्तित्व के अद्वितीय होने के कारणों का उल्लेख कीजिए । 5
37. पर्यटन के आर्थिक प्रभावों की व्याख्या कीजिए । 5
38. विदेश यात्रा (International travel) के लिए कौन-से प्रपत्र (documents) आवश्यक हैं ? 5
39. मानव-निर्मित पर्यटन उत्पादों (Man-made tourism products) का वर्गीकरण उदाहरणों सहित प्रस्तुत कीजिए । 5



28. Name two low cost airlines of India. 2
29. What is the Golden Triangle of India ? Name the places covered by it. 2

*Answer any 4 questions out of the given 6 questions of 3 marks each. 3×4=12*

30. What is Kinesics ? How useful is this knowledge to a travel agent ? 3
31. Name three sources of tourism information which are of use to tourism professionals. 3
32. What is a Continental breakfast ? 3
33. Bring out the difference between Inbound tourists and Outbound tourists. 3
34. Enlist classical dances of Kerala and Uttar Pradesh. 3
35. Establish the linkage between heritage and tourism. 3

*Answer any 2 questions out of the given 4 questions of 5 marks each. 5×2=10*

36. “Every individual has a unique personality.” Elaborate the reasons for uniqueness in a personality. 5
37. Explain the economic impact of tourism. 5
38. Which documents are required for international travel ? 5
39. Give classification of man-made tourism products with examples of each. 5